



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000002314

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019468-42.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A, é apelado CARLA CRISTINA BARBOSA DE OLIVEIRA 31953712860.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HÉLIO NOGUEIRA (Presidente sem voto), ROBERTO MAC CRACKEN E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

MATHEUS FONTES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1019468-42.2024.8.26.0114

COMARCA DE CAMPINAS

APELANTE: STONE PAGAMENTOS S.A.

**APELADA: CARLA CRISTINA BARBOSA DE OLIVEIRA 31953712860
(MICRO EMPRESA INDIVIDUAL) .**

VOTO Nº 56.136

AÇÃO INDENIZATÓRIA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO –
– TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE VALORES VIA
PIX, DA CONTA DA AUTORA PARA TERCEIROS –
ALEGAÇÃO DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS -
FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO
DO DIREITO NÃO PROVADO PELA RÉ – ARTIGO 373,
INCISO II, DO CPC - OBRIGAÇÃO DE RESTITUIR –
SÚMULA Nº 479, STJ - DANO MORAL CONFIGURADO
– MONTANTE ADEQUADO - AÇÃO
PROCEDENTE – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO
IMPROVIDO.

Julgando procedente a ação, a sentença condenou a ré no ressarcimento de valores indevidamente transferidos da conta da autora para a conta de terceiros e no pagamento R\$ 5.000,00 por danos morais, tudo corrigido e com juros, custas, despesas e verba honorária de 20% do total.

Apelou a vencida. Alega licitude de sua conduta, sem falha de segurança, pois as operações controvertidas foram aprovadas mediante uso de dispositivo confiável, validado por biometria facial, e com uso de senha pessoal da correntista, que permitiu acesso dos fraudadores. Não há dano moral a indenizar ou valor comporta redução. Pede reforma e inversão da sucumbência.

Recurso tempestivo, preparado, respondido.

É o Relatório.

O recurso atende ao disposto no art. 1.010 do CPC, mas não comporta provimento, pois a sentença deu solução adequada ao caso e merece subsistir pelos próprios fundamentos, que passam a integrar o voto (Regimento Interno, art. 252), por haver sido proferida em perfeita harmonia com o conjunto probatório.

Segundo a inicial, a autora mantinha conta

junto à ré e, seguidamente a bloqueio preventivo, motivado por atividade incomum (fls. 25/26), tomou conhecimento de 21 (vinte e uma) transferências de valores sem sua autorização via Pix para contas desconhecidas de terceiros, de modo fraudulento, tendo, portanto, suportado prejuízos por falha no sistema de segurança da apelante em razão de risco inerente à atividade que exerce, de prestação de serviços financeiros.

Como bem decidiu o juiz, a ré não comprovou fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito, nos termos do artigo 373, inciso II, do CPC, pela demonstração de ter tomado todas as cautelas necessárias para impedir a transferência fraudulenta de numerário existente em conta da autora ou ainda comprovar que a fraude tenha ocorrido por falta de diligência dela, ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu.

Inafastável, assim, a responsabilidade da apelante por falha no serviço por ela prestado, considerado risco inerente ao desempenho de sua atividade comercial, à luz da Súmula nº 479 do STJ, reconhecida a possibilidade de violação do sistema eletrônico por ela administrado.

Extraio da sentença e reproduzo, por bem sintetizar as razões de decidir:

"...Além de evidentes as características de fraude nas operações em debate - transferências realizadas em sequência, com valores praticamente iguais e sem demonstração de acordo com o perfil da autora, em momento algum a ré comprovou que houve culpa da consumidora em relação aos fatos ocorridos. De fato, embora alegue a ré que a autora tenha cadastrado como "confiável" o dispositivo a partir do qual foram feitas as transações questionadas, não trouxe qualquer prova a respeito, juntando apenas telas sistêmicas ininteligíveis. Note-se que ônus de tal prova era da ré, não somente por causa da inversão probatória autorizada pelo CDC, mas, sobretudo porque é impossível à autora a produção de prova negativa, isto é, de que não cadastrou o dispositivo a partir do qual foram efetuadas as transações em questão.

No mais, chama a atenção do Juízo que as transações foram feitas justamente no dia em que a

própria ré, incontroversamente, bloqueou a conta da autora por ter constatado "ação incomum" (p. 2).

Ora, beira a má-fé a autora bloquear a conta da autora por constatar tentativa de fraude, comunicando o fato à autora, mas simplesmente não reconhecer o caráter fraudulento de 21 operações realizadas em sequência, com valores praticamente idênticos e em desacordo com o perfil da consumidora, afinal, "incomuns", realizadas no mesmo dia do bloqueio da conta.

Assim, não se desincumbindo a ré de seu ônus probatório e nos termos do art. 14 do CDC, de rigor o acolhimento do pedido de devolução de valores, pois experimentou a autora prejuízo em decorrência da falha na prestação dos serviços pela ré."

À apelante, pois, cabe ressarcir o prejuízo material causado à apelada, na forma determinada pela sentença.

Cabe-lhe também indenizar o dano moral, que até por norma de experiência se infere (CPC, art. 375) e resulta de inequívoca situação de aflição, de desconforto e, sobretudo, de transtorno a que esteve submetida a apelada, muito além de mero aborrecimento ou de simples incômodo.

O valor fixado na sentença está dentro dos padrões de razoabilidade, alojando-se com folga no que decidido em tribunal superior (AgRg no Ag nº 1.014.637/PR, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, Dje 17.12.08; AgRg no AREsp nº 126.685/SC, Rel. Min. Raul Araújo, Dje 21.11.2012; AgRg no AREsp nº 37.805/PR, Rel. Min. Massami Uyeda, Dje 28.08.2012; AgRg no REsp nº 1.194.699/TO, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Dje 29.05.2012).

Porque já arbitrada a verba honorária no máximo a que alude o art. 85, § 2º, do CPC, não incide o § 11 desse mesmo dispositivo legal (Edcl no AgInt no REsp nº 1.573.573/RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Dje de 08.05.2017).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

MATHEUS FONTES
RELATOR